

SKRIPSI

PENGARUH KEMANFAATAN KARTU ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensif Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Dan Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Pekanbaru
Riau*



OLEH :

SYAIPULLAH
10771000447

**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN S-1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2011**

ABSTRAK

PENGARUH KEMANFAATAN KARTU ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI PEKANBARU

Oleh : SYAIPULLAH
10771000447

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan kartu ATM terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS (Statistical Product and Solution Service) versi 17.00. Pengambilan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Populasi responden pada penelitian ini adalah nasabah pengguna kartu ATM pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan pertama, instrument yang digunakan dalam penelitian ini handal dan valid melalui pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Pearson Corelation dan Croanbach Alpha. Kedua secara parsial hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan kartu ATM yang terdiri dari penarikan tunai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $4.659 >$ dari t tabel 1.984 , setoran tunai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $2.301 >$ dari t tabel 1.984 , pembelian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $2.334 >$ dari t tabel 1.984 , transfer dana berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $1.995 <$ dari t tabel 1.984 , pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $2.245 <$ dari t tabel 1.984 , dan pembelanjaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana t hitung sebesar $3.175 >$ dari t tabel 1.984 . Dan hasil secara deskriptif kualitatif hasil jawaban responden menunjukkan responden menjawab sangat puas terhadap kemanfaatan kartu ATM yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Penarikan Tunai, Setoran Tunai, Pembelian, Transfer Dana, Pembayaran dan Pembelanjaan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Bank	
B. Pengertian Kartu ATM	
C. Pengertian Jasa dan Kemanfaatan.....	
D. Kepuasan Nasabah	
E. Manfaat Program Kepuasan Nasabah.....	
F. Kepuasan Nasabah Dalam Pandangan Islam.....	
G. Penelitian Terdahulu	
H. Variabel Penelitian.....	
I. Hipotesis	
J. Kerangka Konseptual.....	
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	
B. Lokasi Penelitian.....	
C. Populasi Dan Sampel	
D. Jenis Dan Sumber Data.....	
E. Teknik Pengumpulan Data.....	
F. Defenisi Operasional Variabel.....	

G. Pengukuran Variabel.....	
H. Metode Analisis Data.....	
I. Alat Analisis	

BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarahnya Berdirinya Perusahaan	
B. Struktur Organisasi Perusahaan	

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	
C. Uji Normalitas Data	
D. Deskripsi Variabel	
E. Analisis Regresi Linier Berganda	
F. Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R)	
G. Koefisien Determinasi Berganda R Square	

BAB VI. PENUTUP

A. Kesimpulan	
B. Saran	

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Nasabah Pengguna ATM Pada PT Bank Mandiri.....	3
Tabel III.1 Defenisi Operasional Variabel	29
Tabel III.2 Instrument Skala Likert.....	30
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel V.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel V.5 Tanggapan Responden Terhadap Penarikan Tunai.....	49
Tabel V.6 Tanggapan Responden Terhadap Setoran Tunai.....	50
Tabel V.7 Tanggapan Responden Terhadap Pembelian	50
Tabel V.8 Tanggapan Responden Terhadap Transfer dana	51
Tabel V.9 Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran	51
Tabel V.10 Tanggapan Responden Terhadap Pembelanjaan.....	52
Tabel V.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan	53
Tabel V.12 Hasil Uji Validitas Penarikan Tunai	55
Tabel V.13 Hasil Uji Validitas Setoran Tunai	56
Tabel V.14 Hasil Uji Validitas Pembelian	57
Tabel V.15 Hasil Uji Validitas Transfer Dana.....	58
Tabel V.16 Hasil Uji Validitas Pembayaran	58

Tabel V.17 Hasil Uji Validitas Pembelanjaan	59
Tabel V.18 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel V.19 Hasil Analisa Regresi Kepuasan Nasabah Terhadap Variabel Bebas.	61
Tabel V.20 Hasil Koefisien Berganda (R) dan Koefisien Determinasi Berganda (R) Square	63
Tabel V.21 Uji F	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan adalah bagian dari faktor penggerak kegiatan perekonomian. Kegiatan-kegiatan lembaga perbankan sebagai penyedia dan penyalur dana akan menentukan baik tidaknya perekonomian suatu Negara. Dalam perkembangannya perbankan telah menambah suatu fasilitas yaitu kartu ATM, pesaing-pesaing baru telah memasuki pasar berbagai tawaran tentang kemanfaatan kartu ATM yang beraneka ragam fungsi dan kualitasnya, dan memiliki daya tarik tersendiri. Persaingan yang semakin ketat tersebut telah mendorong pihak perbankan usaha-usaha pengembangan di bidang kemanfaatan kartu ATM.

Setiap perusahaan perbankan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan nasabah selain pencapaian keuntungan maksimal. Masalah yang sering dihadapi perbankan adalah perusahaan belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh nasabah. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas.

Pada perusahaan jasa kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif peranannya dalam meningkatkan profit/laba, dibandingkan dengan faktor promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan nasabah semakin besar

fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Industri perbankan adalah industri jasa yang bersifat padat karya (*labour intensif*), disamping padat ilmu (*knowledge*). Karenanya, pertumbuhan dan perluasan industri perbankan dimasa sekarang ini harus disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk mempersiapkan staf dan pemimpin yang terampil dari seluruh tingkat organisasi, yang mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah.

Perbankan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang program pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai pembiayaan investasi dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat. Dalam (*financial intermediary*) dan sebagai alat pembangunan (*agent of development*). Dalam kegiatan operasionalnya sumber dana bank salah satunya berasal dari masyarakat yang dihimpun dalam bentuk tabungan.

Pada prinsipnya kemanfaatan kartu ATM berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa, ada 6 (enam) komponen kualitas jasa yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran, dan bentuk pembelanjaan.

PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani dalam kegiatan operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat (nasabah), salah satunya melalui tabungan. Dalam hal ini nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan layanan perbankan. Sebagai konsekuensinya bank

juga perlu memperhatikan kualitas kemanfaatan kartu ATM yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan dari nasabah.

Berikut ini adalah data perkembangan nasabah pengguna kartu ATM dari Tahun 2006 samapai dengan tahun 2010 Terlihat pada tabel I.1 berikut ini:

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Pengguna Atm Selama 5 Tahun Terakhir

No	Jenis ATM	Tahun					Jumlah	Persentase (%)
		2006	2007	2008	2009	2010		
1.	Reguler	25000	32000	-	-	-	57000	30
2.	Silver	-	-	21200	23850	26500	71550	37
3.	Gold	-	-	14800	16650	18500	49950	26
4.	Platinum	-	-	4000	4500	5000	13500	7
	Total	25000	32000	40000	45000	50000	192000	100%

Sumber : Bank Mandiri Pekanbaru Cab. A. Yani

Dari tabel I.1 diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2006 jumlah nasabah pengguna ATM adalah 25.000 nasabah, dan pada tahun 2007 jumlah nasabah pengguna ATM adalah 32.000. jumlah nasabah pengguna ATM tahun 2006 dan 2007 adalah 57000 atau 30% dari total seluruh nasabah yaitu sebanyak 192000 nasabah, dengan menggunakan kartu debit mandiri Reguler

Pada tahun 2008 Kartu Debet Mandiri Regular dibagi menjadi 3 jenis yaitu :

a. Silver

Kartu jenis ATM ini maksimum penarikan tunai sebesar Rp 5.000.000, transfer antara bank mandiri sebesar Rp 25.000.000, transfer kebank lain Rp 5.000.000, dan pembayaran tagihan/pembelian sebesar Rp 5.000.000 per hari.

b. Gold

Kartu jenis ATM ini maksimum penarikan tunai sebesar Rp 10.000.000, transfer antara bank mandiri sebesar Rp 50.000.000, transfer ke bank lain Rp 10.000.000, dan pembayaran tagihan/pembelian sebesar Rp 50.000.000 per hari.

c. Platinum

Kartu jenis ATM ini maksimum penarikan tunai sebesar Rp 10.000.000, transfer antara bank mandiri sebesar Rp 100.000.000, transfer ke bank lain Rp 25.000.000, dan pembayaran tagihan/pembelian sebesar Rp 100.000.000 per hari.

Pada tahun ini tingkat pengguna ATM berjenis Silver 37% atau 71550 nasabah. Yang mana pada tahun 2008 sebanyak 21200 nasabah atau 29,63%, pada tahun 2009 mengalami peningkatan sebanyak 23850 nasabah atau 33,33%, pada tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 26500 nasabah atau 37,03%.

Tingkat penggunaan ATM berjenis Gold 26% atau 49950 nasabah, yang mana pada tahun 2008 sebanyak 14800 nasabah atau 29,63%, pada 2009 mengalami peningkatan sebesar 16650 nasabah atau 33,33%, pada tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 18500 nasabah atau 37,03%.

Tingkat pengguna ATM jenis Platinum 7% atau 13500 nasabah, yang mana pada tahun 2008 sebesar 4000 nasabah atau 29,63%, pada tahun 2009 mengalami peningkatan sebesar 4500 nasabah atau 33,33%, pada tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 5000 nasabah atau 37,03%.

PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani dalam meningkatkan kualitas kemanfaatan kartu ATM memberikan kenyamanan dan jaminan keamanan bagi

nasabah pada saat melakukan transaksi, melakukan inovasi produk dan layanan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menganut budaya kerja profesionalisme, ramah dan inisiatif, memiliki peralatan modern dengan aplikasi *phone banking* serta *internet banking*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “**Apakah Kemanfaatan Kartu ATM Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani**”.

C. Tujuan Dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kemanfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Pekanbaru Cabang Ahmad Yani.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang penulis miliki dan peroleh selama kuliah kedalam praktek dibidang pemasaran khususnya dalam riset pasar.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan perusahaan (PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani) dalam meningkatkan kemanfaatan kartu ATM untuk kepuasan konsumen (nasabah) dan menciptakan kebijakan selanjutnya.

c. Bagi Pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulis.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Dalam bab ini berisi landasan teori, kerangka pemikiran dan model penelitian, penelitian sebelumnya dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menggambarkan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan tentang hasil-hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data serta pembahasan hasil penelitian untuk setiap variabel yang digunakan pada penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diambil dari penelitian serta saran-saran dari penulis berdasarkan atas semua uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Bank

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 tentang perbankan (**dalam Melayu, 2001:1**) bank adalah, “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Sedangkan Tabungan adalah Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.

B. Pengertian Kartu ATM

Menurut **RidwanAZ (2011:16)** pengertian ATM, ATM dalam bahasa inggris dikenal dengan *automatic teller machine*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (personal identification number), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kartu ATM adalah merupakan fitur atau layanan suatu perbankan terhadap nasabahnya. Guna

memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi, baik itu penarikan maupun transfer dana.

C. Pengertian Jasa dan Kemanfaatan

Menurut **Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2005:243)** “jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud”. **Lupiyoadi (2001:5)** mengemukakan jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. Dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang kegiatan produksi dan konsumsi dilaksanakan secara bersamaan.

Jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria. **Paul D. Converse et. al, dalam Alma (2005:246)** mengelompokkan jasa sebagai berikut:

(a) *Personalized Services*, jasa ini sangat bersifat personal, yang tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut. Oleh sebab itu pelayanannya harus langsung ditangani oleh produsennya. Pemakaian perantara dalam hal ini tidak praktis. Saluran distribusinya sangat pendek, karena penjualan langsung adalah yang paling tepat. *Personalized services* digolongkan lagi menjadi tiga golongan, yaitu:

- (1) *Personal services*, yaitu jasa yang sangat mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya.
- (2) *Profesional services*, ciri-cirinya adalah memiliki kode etik formal dan diterima oleh anggota-anggotanya, ada pengawasan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan terhadap standar yang telah ditetapkan, memiliki persyaratan khusus untuk menjadi anggota, anggota yang diterima secara penuh, diberikan sertifikasi khusus, mendahulukan kepentingan langganan.
- (3) *Business services*
 - (b) *Financial Services*, terdiri dari: 1 *banking services* (bank), 2 *insurance services* (asuransi), dan 3 *investment securities* (lembaga penanaman modal).
 - (c) *Public Utility and Transportation Services*

Perusahaan *Public utility* mempunyai monopoli secara alamiah, misalnya perusahaan listrik dan air minum. Para pemakainya terdiri dari (1) *domestic consumer* (konsumen lokal) , (2) *commercial and office* (perkantoran dan perdagangan), (3) *industrial users* (industri), (4) *municipalities* (kota praja, penda). Sedangkan dalam *transportation services* meliputi angkutan kereta api, kendaraan umum, dan pesawat udara. Pelayanan di sini ditujukan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang.
 - (d) *Entertainment*

Orang yang mempunyai usaha ini bisa memperoleh pendapatan yang besar karena mereka bisa mempengaruhi masyarakat melalui *advertising*. Yang

termasuk dalam kelompok ini adalah usaha-usaha di bidang olah raga, bioskop, gedung-gedung pertunjukan dan usaha-usaha hiburan lainnya.

(e) *Hotel Services*

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata, melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan. Maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, dan travel biro untuk menonjolkan sesuatu yang khas dari suatu objek wisata agar dapat menjadi daya tarik dari daerah yang bersangkutan.

Kartu ATM merupakan produk dari perbankan yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang mana merupakan kartu khusus dikeluarkan Bank yang diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektrolis atas rekening nasabah. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronis.

Bank Mandiri salah satu Bank yang mengeluarkan Kartu ATM untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi perbankan di Mandiri ATM.

Kemanfaatan berbagai layanan transaksi melalui Mandiri ATM, antara lain:

1. Penarikan tunai
2. Perubahan PIN kartu Mandiri Debit
3. Cetak mutasi rekening
4. Pembayaran tagihan rutin (seperti PLN, Telepon, HP dan kartu kredit)
5. Pembayaran uang kuliah.
6. Pembelian Isi Ulang pulsa HP.
7. Pembayaran Pembelian Tiket Airline

8. Transfer antar rekening Bank Mandiri
9. Transfer ke rekening Bank lain
10. Transfer ke kartu debit / kartu kredit Visa (Visa Money Transfer)
11. Info saldo tabungan, giro dan rekening pinjaman
12. Pendaftaran fasilitas e-banking: mandiri Internet, mandiri Call, mandiri SMS
13. Setoran tunai
14. Pembelanjaan

Jenis informasi yang tersedia antara lain:

1. Informasi saldo
2. Informasi kurs

D. Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “Satis” (artinya cukup baik, memadai) “*factor*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’.

Menurut **Kotler, (2001:52)** kepuasan adalah “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Kualitas produk.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya,

(Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001). Produk yang dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk tersebut.

b. Kualitas pelayanan.

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Lupiyoadi, 2001 : 148).

c. Emosional

Kepuasan yang diperoleh berasal dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu . Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang dianggap oleh orang lain berkualitas. Merek mencerminkan nilai yang dimiliki oleh produsen sebuah produk.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya.

Nasabah akan merasa puas apabila ia tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang waktu untuk dapat memperoleh barang dan jasa.

Kepuasan nasabah dapat mempengaruhi tiga hal :

1. Dalam tingkat kepuasan maksimal maka diharapkan nasabah menjadi loyal.
2. Nasabah yang telah merasakan tingkat kepuasan terhadap produk yang digunakan akan menceritakannya kepada pihak lain.
3. Semakin tinggi kesadaran terhadap pengelolaan kepuasan nasabah maka keputusan konsumen untuk menentukan produk yang akan digunakan atau yang akan dikonsumsi didasarkan oleh persepsi nasabah.

Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah. menurut

Kotler dalam Tjiptono (2005:336) yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran.

Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

- b. Ghost Shopping.

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan pesaing.

- c. Lost Customer Analysis.

Perusahaan seharusnya menghubungi para nasabah yang telah berhenti memakai atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survey Kepuasan nasabah.

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan nasabah menggunakan survey, baik melalui pos, telepon, *e-mail*, maupun wawancara langsung.

Sedangkan menurut **(Yunianto, 2006)** Mengukur Kepuasan Pelanggan menilai suatu kualitas jasa pelayanan dapat digunakan lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), kemampuan suatu Bank untuk dapat menyajikan jasa secara akurat dan meyakinkan. Sehingga penyedia jasa dapat dikatakan memenuhi janjinya dan dapat dipercaya bagi nasabah.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), kemauan dan kesiapan karyawan atau staff untuk membantu nasabah dan menyampaikan jasa dengan segera.
3. Jaminan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya hingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.
4. Berwujud (*Tangibles*), bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan modern yang dapat digunakan dengan baik, penampilan para karyawan penyaji jasa material dan sarana komunikasi yang dapat dibuktikan secara nyata.
5. Perhatian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Apabila bank berhasil memenuhi kelima dimensi tersebut, maka bank dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dan telah memenuhi standar nasional dalam memenuhi kepuasan nasabah.

E. Manfaat Program Kepuasan Nasabah

Realisasi kepuasan nasabah melalui perencanaan, implementasi dan pengendalian program khusus memberikan beberapa manfaat pokok (Tjiptono, 2005: 352), diantaranya:

a. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah.

Fokus pada kepuasan nasabah merupakan upaya mempertahankan nasabah dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak produsen yang menemukan bahwa cukup banyak nasabah yang sebenarnya bersedia membayar dengan harga lebih mahal asalkan pelayanan dan kualitas lebih baik.

b. Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*.

Berbagai menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah daripada erus mencari atau menarik memprospek pelanggan baru.

c. Daya *persuasive word of mouth*.

Pendapat/opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih berpengaruh dan menentukan dari pada iklan terutama pada industri jasa. Oleh sebab itu, banyak perusahaan melakukan penelitian sejauh mana perusahaan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

d. Reduksi sensitivitas harga.

Nasabah yang sudah puas dan loyal terhadap produk perusahaan dalam setiap kali pembeliannya jarang melakukan penawaran harga disebabkan faktor kepercayaan yang sudah sedemikian rupa terhadap produk perusahaan.

e. Sebagai indikator kesuksesan bisnis masa depan.

Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang bagi perusahaan karena dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk membangun dan mendapatkan reputasi yang baik bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan.

Program kepuasan nasabah meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, (Tjiptono, 2005:93) yaitu:

1. Barang dan jasa berkemanfaatan.
2. *Relationship marketing*.
3. Program promosi loyalitas.
4. Fokus pada pelanggan terbaik.
5. Sistem pelayanan komplein dengan baik.
6. *Unconditional guarantees*.
7. Program *pay-for-performance*.

Pencapaian kepuasan nababah melalui kualitas kemanfaatan kartu ATM, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan (Rambat, 2001:158), antara lain:

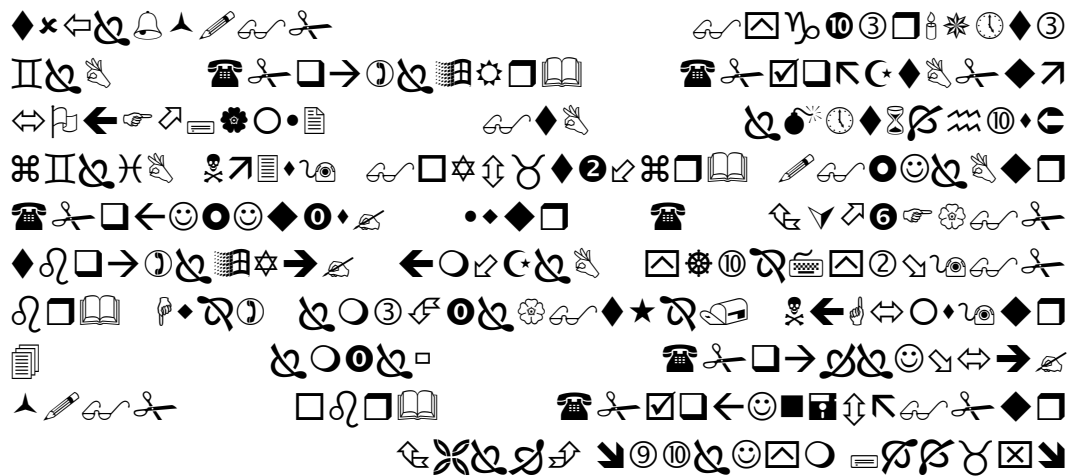
- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan konsumen. Misalnya, melakukan penelitian dengan mengedarkan kuisoner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut

konsumen. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pegawai.
- c. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk *complaint and suggestion system*, misalnya *hotline* bebas pulsa.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi konsumen setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan dipasar.

F. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

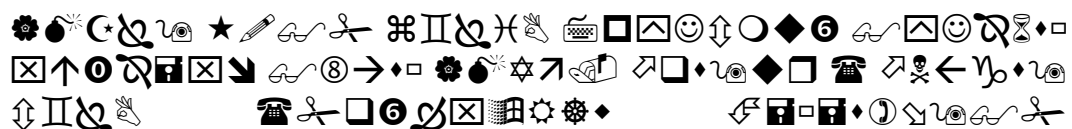


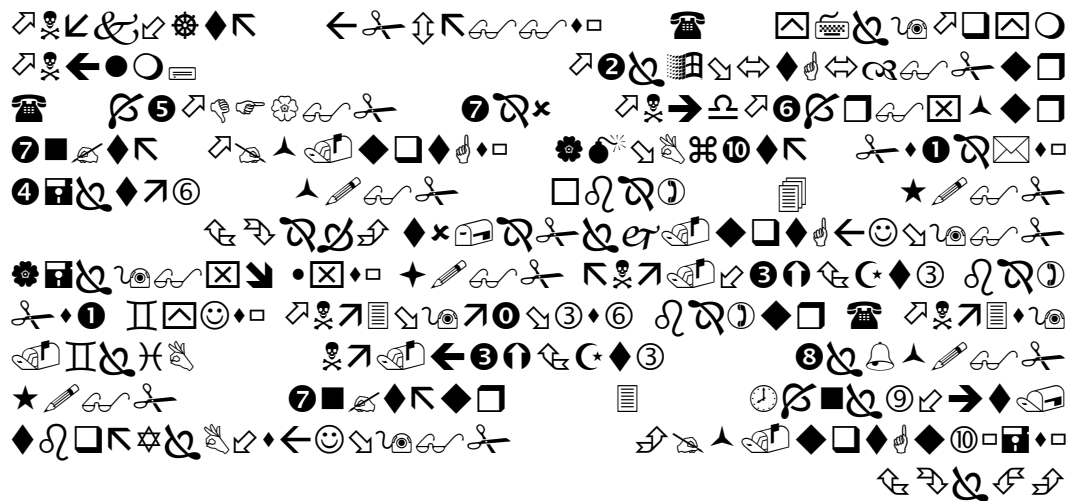
Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Jika mukmin bersikap keras, tidak care terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Tema penelitian ini juga diperoleh dari topik utama penelitian pada ekonomi Islam yang membahas bagian studi kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ilmu ekonomi Islam, maka upaya mencari kebenaran ilmunya perlu dilakukan dengan pendekatan metodologi yang berbeda dengan yang dikembangkan Barat yang cenderung bersifat rasionalitas.

Diayat lain allah juga menjelaskan dalam Al-Quran surat ali imran ayat 159-160 :





Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Jika Allah menolong kamu, Maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu; jika Allah membiarkan kamu (Tidak memberi pertolongan), Maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu (selain) dari Allah sesudah itu? Karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakkal”.

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpidah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauhjauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Karyawan hendaknya memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, disaat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu.

G. Penelitian Terdahulu

Monarita (2006) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Bank Mandiri Tbk Medan Menyatakan bahwa secara simultan kualitas kemanfaatan pelayanan yang terdiri dari variabel *penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Bank Mandiri Medan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 63,9% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemanfaatan pelayanan yang terdiri dari *Penarikan tunai, Setoran tunai, Transfer dana, Pembayaran, dan pembelanjaan* sedangkan sisanya sebesar 36,1% adalah merupakan pengaruh dari Variabel bebas lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

H. Variabel Penelitian

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Nasabah
2. Variabel Independen (X) : Kemanfaatan Kartu ATM

X1= Penarikan Tunai

X2= Setoran Tunai

X3 = Pembelian

X4 = Transfer Dana

X5 = Pembayaran

X6 = Pembelajaan

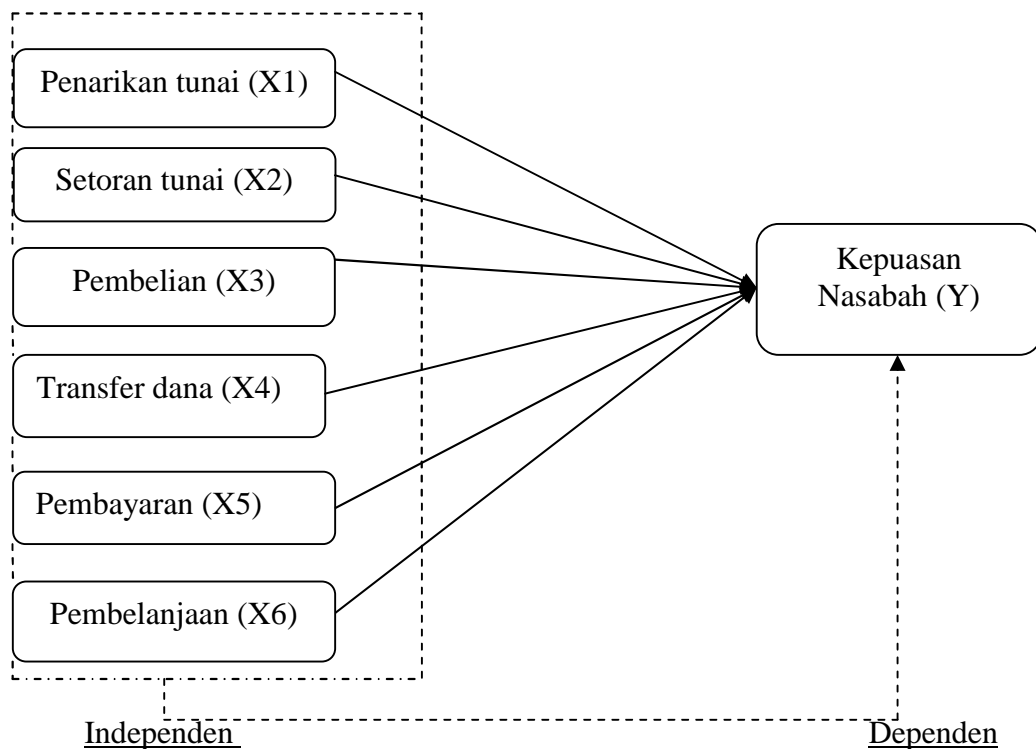
I. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: **“Kemanfaatan Kartu ATM Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Pekanbaru Cabang Ahmad Yani”**.

J. Kerangka Konseptual

Berdasarkan alasan latar belakang masalah, perumusan masalah dan teori yang dikemukakan, maka dibuat secara skematis kerangka konseptual dalam penelitian, yaitu dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas kemanfaatan kartu ATM (*penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelian*) ini secara langsung mempengaruhi kepuasan nasabah, yang ditunjukkan sebagai berikut:

Gambar II.1 Model Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut **Sugiono (2005 : 11)**, penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kemanfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani

B. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mandiri Pekanbaru Cabang Ahmad Yani yang beralamat di Jln. Jend. A. Yani No. 85 Pekanbaru 28115.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut **Sugiono (2005 : 72)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari : objek/subjek yang mempunyai kemanfaatan dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani yang mempergunakan kartu ATM pada tahun 2010 yaitu : sebanyak 50.000 nasabah yang terdiri dari pengguna/pemegang kartu ATM jenis silver 26500, gold 18500, dan platinum 5000 nasabah.

2. Sampel

Menurut **Sugiono (2005 : 73)** sampel merupakan bagian dari jumlah yang karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 50.000 nasabah pengguna ATM. Objek yang dipakai dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Pekanbaru Cabang Ahmad Yani yang menggunakan kartu ATM pada tahun 2010.

Pada penelitian ini teknik penentuan sampel penelitian secara random sampling (acak). Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus slovin (**Umar Husein, 2003: 146**) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditoleransi misalnya 10%

$$n = \frac{50.000}{1 + 50.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{50.000}{1 + 500}$$

$$n = \frac{50.000}{501}$$

$$n = 99,8 \text{ orang}$$

Dari perhitungan jumlah populasi sebesar 50.000 orang dengan persentase kelonggaran 10%, maka dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut di dapat sampelnya sebanyak 99,8 orang yang dibulatkan menjadi 100 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data subjek (*self report data*). Jenis data penelitian ini berupa sikap, opini, pengalaman atau karakteristik seseorang yang menjadi subjek penelitian (responden), (**Indriantoro dan Supomo, 2009**).

Sumber data penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli yang tidak melalui media perantara (**Indriantoro dan Supomo, 2009**). Data primer ini dikumpulkan data yang harus diolah kembali. Data primer ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dikumpulkan oleh peneliti berupa pengaruh dari kemanfaatan kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Melakukan studi dokumentasi melalui buku-buku dan internet.

2. Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dengan petugas bank dan nasabah.

3. Kuesioner

Menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah yang telah ditetapkan menjadi sampel atau responden, Penyebaran kuesioner dilakukan di kantor Bank Mandiri Pekanbaru Cabang Ahmad Yani.

F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (**Kotler, 1997**). Kepuasan Nasabah ini diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh **Monarita (2006)** untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu ATM. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel pada penelitian ini adalah Kemanfaatan kartu ATM. Kemanfaatan kartu ATM dapat didefinisikan sebagai alat elektronik yang digunakan untuk bertransaksi secara elektronis, seperti mengecek saldo dan mentranfer uang. Adapun dimensi yang digunakan dalam kemanfaatan kartu ATM adalah:

a. Penarikan tunai (X1)

Penarikan Tunai diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui sejauh mana penarikan dapat dilakukan kapan saja dan dapat dilakukan dimana-mana. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas

b. Setoran tunai (X2)

Setoran Tunai diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui sejauh mana setoran tunai dapat dilakukan melalui kartu ATM. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

c. Pembelian (X3)

Pembelian diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui suatu fasilitas untuk pelayanan pembelian dalam bertransaksi dengan penggunaan kartu ATM. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

d. Transfer dana (X4)

Transfer Dana diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui suatu fasilitas

untuk pengiriman uang. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

e. Pembayaran (X5)

Pembayaran diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui sejauh mana dapat digunakan dalam pembayaran rekening listrik, Telkom, tiket pesawat dan lain-lain. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

f. Pembelanjaan (X6)

Pembelanjaan diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Monarita (2006) yang mana untuk mengetahui sejauh mana dapat dilakukan pembayaran pada saat kita berbelanja. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dengan angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas.

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah diidentifikasi, maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian.

Definisi variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel III.1 sebagai berikut:

Tabel III.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
<i>Penarikan tunai</i> (X1)	Penarikan dapat dilakukan kapan saja dan dapat dilakukan dimana-mana	Skala likert
<i>Setoran tunai</i> (X2)	Setoran tunai dapat dilakukukan melalui kartu ATM	Skala likert
<i>Pembelian</i> (X3)	Pembelian bisa dilakukan lewat kartu ATM, baik itu pembelian pulsa dan lain-lain	Skala likert
<i>Transfer dana</i> (X4)	Suatu fasilitas untuk pengiriman uang dari luar kota atau propinsi.	Skala likert
<i>Pembayaran</i> (X5)	Dapat digunakan untuk pembayaran rekening listrik, Telkom, tiket pesawat dan lain-lain	Skala likert
<i>Pembelanjaan</i> (X6)	Dapat dilakukan untuk pembayaran pada saat kita berbelanja pada supermarket atau pusat perbelanjaan.	Skala likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kecepatan, ketepatan serta kehandalan dalam penyampaian jasa, informasi yang jelas serta cepat tanggap menyelesaikan keluhan, pelayanan yang sopan dan ramah. Akurasi data serta jaminan keamanan, kerpian petugas, kenyamanan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada, dan keseluruhan pelayanan yang diberikan.	Skala likert

Sumber : Lupiyoadi (2001:197)

G. Pengukuran variabel

Pengukuran variabel Pada penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat untuk mengukur variabel independen yaitu kepuasan konsumen terhadap variabel dependen yaitu penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan, dimana responden akan memiliki jawaban yang akan tersedia. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberikan skor.

Adapun nilai skor yang diberikan sebagai berikut:

Tabel III.2
Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Kurang Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono (2004:86)

H. Metode Analisis Data

Dalam menggunakan data yang diperoleh penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menjelaskan hasil penelitian yang ada dengan menggunakan perumusan rumus matematis yang menghubungkan dengan teori yang ada, yang kemudian ditarik kesimpulan. Untuk menganalisis jawaban kuisioner dari responden, beri nilai dengan menggunakan ketentuan skala Likert (Sugiyono, 2004). Selain itu, peneliti juga menggunakan tiga cara dalam penganalisan data yaitu kualitas data (validitas, reabilitas, dan normalitas) dan uji hipotesis (Regresi Linear Berganda).

I. Alat Analisis

1. Pengujian Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian, karna berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis.

Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabil (**Desmiyawati, 2002**)

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas, reliabilitas, dan normalitas oleh peneliti sebelumnya. Namun demikian, uji validitas dan reliabilitas tetap dilakukan karena mempertimbangkan perbedaan waktu dan kondisi yang dialami oleh penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya.

a) Uji Validitas

Uji validitas menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur variabel yang akan diukur. Suatu yang instrument pengukuran disebut valid bila dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan (**Ghozali, 2007**). Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas digunakan koefisien cronbach alpha untuk mengestimasi validitas setiap skala (indikator observarian). Pengujian validitas menggunakan teknik *corrected item-total correlation*, yaitu dengan cara pengkoreksian skor tiap item dengan skor

totalnya. Kriteria valid atau tidak valid adalah bila korelasi r hitung kurang dari r table dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, berarti butir pertanyaan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memperoleh hasil yang konsisten, stabil atau relatif tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (**Ghozali, 2007**). Pengujian reliabilitas dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS 17. Jika koefisien alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0.06 maka instrument tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien alpha rendah dari 0.06 maka instrument dikatakan tidak reliabel (**Ghozali, 2007**).

c) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2007). Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi lebih valid untuk jumlah sampel kecil. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah cara analisa grafik.

Analisis Grafik dilakukan dengan cara melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel kecil. Metode

yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2007).

2. Pengujian Hipotesis

Setelah data dianggap cukup memadai dari segi validitas dan reliabilitas, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Seluruh data yang sudah terkumpul ditabulasi sesuai dengan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus statistika, metode analisis regresi, namun terlebih dahulu akan diuji apakah data yang telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis dengan metode ini. Untuk menguji hipotesis yang digunakan regresi linier berganda dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5 + b_6X_6+e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan nasabah
a	= konstanta
b ₁₋₅	= koefisien regresi
X ₁	= Skor dimensi penarikan tunai
X ₂	= Skor dimensi setoran tunai
X ₃	= Skor dimensi pembelian
X ₄	= Skor dimensi transfer dana
X ₅	= Skor dimensi pembayaran
X ₆	= Skor dimensi pembelanjaan
e	= Standar error

Alasan digunakan metode analisis regresi linear berganda adalah teknik analisis ini dapat memberikan jawaban mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

Proses selanjutnya adalah melakukan pembuktian hipotesis yang diajukan dengan perhitungan menggunakan alat bantu program SPSS 17 dengan teknik analisis sebagai berikut:

- a. Uji F, yaitu untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh kemanfaatan kartu ATM sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen secara serentak. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) secara serentak tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, artinya variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) secara serentak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < t_{table}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $F_{hitung} > t_{table}$ pada $\alpha = 5\%$

- b. Uji t (dua sisi), yaitu menguji apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) yaitu berupa variabel *penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan* terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel terikat (Y).

$$H_a : b_1 = 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) yaitu berupa variabel *penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan* terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

c. Identifikasi Determinan (R^2)

Determinan digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika determinan (R^2) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinan (R^2) semakin mengecil atau mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi yang dilaksanakan pemerintahan Indonesia. Pada masa kepemimpinan B.J. Habibie sebagai Presiden dicetus gagasan penggabungan beberapa Bank Usaha Milik Negara (BUMN) yang terdiri dari Bank Negara Indonesia, Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank ekspor Impor Indonesia, Bank Pembangunan Indonesia, Bank Rakyat Indonesia dan Bank Tabungan Negara, karena dirasakan bank tersebut terlalu banyak hingga perlu digabungkan untuk menjadi sebuah Bank besar untuk mengejar syarat skala yang dibutuhkan oleh perbankan global. Untuk itu diusulkan agar empat bank dari tujuh bank BUMN yang ada yakni, **Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Pembangunan Indonesia dan Bank Bumi Daya** digabung menjadi sebuah bank yang diharapkan nantinya dapat menjadi bank terbesar di Asia Selatan, serta menjadi bank komersial yang kuat dan mandiri. oleh karena itulah, keempat bank BUMN yang digabungkan menjadi satu bank tersebut dinamakan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.

Pada bulan Juli 1999 penggabungan keempat bank BUMN tersebut disahkan secara hukum. Untuk melaksanakan manajemen perusahaan agar berkembang dengan pesat, maka dibentuklah beberapa cabang di seluruh Indonesia termasuk di kota Pekanbaru. Yang beralamat di jalan Ahmad Yani

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu wadah yang diatur dan dikoordinasikan dalam satu pola untuk melaksanakan sistem manajemen atau aktivitas-aktivitas kantor atau organisasi guna mencapai tujuan organisasi seperti yang telah ditentukan. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi yang baik maka akan terlihat dengan jelas garis-garis birokrasi sehingga dapat ditentukan dan diketahui apa serta siapa yang wajib melaksanakan suatu tugas tertentu di dalam rangka mencapai tujuan masing-masing bagian di dalam organisasi tersebut.

Berikut ini tugas masing-masing PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Struktur organisasi merupakan suatu wadah yang diatur dan dikoordinasikan dengan dalam suatu pola tertentu untuk melaksanakan sistem manajemen atau aktivitas-aktivitas kantor atau organisasi guna mencapai tujuan organisasi seperti yang telah ditentukan. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi yang baik maka akan terlihat dengan jelas garis-garis birokrasi sehingga dapat ditentukan didalam rangka mencapai tujuan masing-masing bagian didalam organisasi tersebut.

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki struktur organisasi, dimana dalam struktur organisasi ini tercermin adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta komunikasi maupun kondisi pengawasan dan pelaksanaan tugas-tugas perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka karyawan akan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya serta kedudukan sehingga ia dapat bekerja dengan baik.

Setiap unit kerja yang ada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani memiliki tugas yang berbeda-beda namun membentuk suatu link atau mata rantai atau pekerjaan yang bermuara pada pemberian kemanfaat kartu ATM kepada nasabah dengan kemanfaat kartu ATM yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Semua unit kerja tersebut secara umum terbagi menjadi 2 yaitu bagian *Marketing* dan *Operasional*. *Marketing* terdiri dari *Funding* dan *Lending*. Untuk kelompok operasional terbagi menjadi 2 bagian yaitu *Front Liner* dan *Back Office*. *Front Liner* terdiri dari *Customes Service*, *Teller* sedangkan *Back Office* adalah unit kerja yang melakukan tugasnya tidak berhadapan langsung dengan nasabah terdiri *Loan Administration*, *Sundries*, *Credit Support*, *Sumber Daya Manusia (SDM) & Umum*, *Electronic Data Processing (EDP) & Akuntansi* serta *Audit & Internal Control Unit (ICU)*.

Berikut Gambar IV.1 Struktur Organisasi yang menggambarkan susunan jabatan dan penjelasan tugas dari setiap bagian-bagian dalam struktur organisasi.

Secara langsung pembagian tugas masing-masing unit kerja dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Pimpinan Cabang

Mensuervisi dan mengimplementasikan kebijakan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani baik untuk intern (karyawan) maupun ekstern (nasabah).

2) Wakil Pimpinan Cabang

Membantu pekerjaan pimpinan cabang melalui pengawasan terhadap masing-masing.

3) Bagian Marketing

Tugas bagian marketing terdiri dari 2 yaitu *Funding & Lending*. Untuk *Funding* adalah unit kerja yang melakukan untuk mencari nasabah dalam rangka untuk penempatan dana pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Ahmad Yani berupa deposito, tabungan, *deposito on call*, sertifikat deposito dan giro. Sedangkan untuk bagian *Lending* unit kerja yang melakukan dalam hal penyaluran dana berupa kredit kepada nasabah baik personal maupun organisasi atau perusahaan. Berikut ini secara singkat uraian tugas *Lending* adalah sebagai berikut :

- a) Mencari nasabah untuk menyalurkan kredit bank personal maupun perusahaan.
- b) Menganalisa data-data nasabah yang akan diberikan kredit apakah nasabah tersebut berhak atau cocok untuk menerima kredit.
- c) Melakukan proses kredit sampai dengan melakukan proses pencairan kredit yang akan diberikan oleh nasabah.

- d) Memonitoring angsuran kredit setiap bulannya agar tidak terjadi tunggakan.
- e) Membina hubungan baik dengan nasabah sehingga akan merasakan puas atas kemanfaat kartu ATM yang diberikan.

4) Bagian Operasional

a) *Front Liner*

Bagian ini secara langsung berhadapan dengan nasabah, dengan memberikan kemanfaat kartu ATM yang baik *front liner* ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu *costumer service* dan *teller*, secara singkat uraian tugasnya adalah berikut :

1. Memberikan informasi yang diperlukan oleh nasabah dengan selengkap-lengkapny.
2. Membuka dan menutup rekening tabungan, deposito, giro yang diperlukan nasabah.
3. Menerima setoran dan menarik dana yang diperlukan nasabah.
4. Melakukan administrasi kas.
5. Melakukan penutupan kas setiap hari agar tidak terjadi selisih antara dana yang diterima maupun dana yang keluar.

b) *Back Office*

Bagian ini unit yang melakukan pekerjaan tidak berhadapan langsung dengan nasabah. *Back office* terdiri dari beberapa bagian antara lain :

1. Bagian *Loan Administrasi*
 - a. Melakukan proses pencairan kredit secara sistem komputer yang akan diterima oleh nasabah.
 - b. Memonitoring angsuran debitur setiap hari.

- c. Melakukan pelunasan debitur dari kredit yang telah dicairkan.
- d. Melakukan pelaporan sistem informasi debitur (SID) dari setiap debitur ke Bank Indonesia (BI).
- e. Melakukan pendebetan biaya-biaya atas pencairan kredit yang telah dilaksanakan.

2. Bagian *Sundries*

- a. Melakukan proses kliring.
- b. Melakukan pembukuan terhadap dana yang akan di transfer ataupun *Real Transfer Gross Statelment* (RTGS).
- c. Pemrosesan pemindah bukuan dan kredit atas transaksi pencairan debitur.
- d. Melakukan pemeriksaan atas cek atau giro yang akan dkliring.
- e. Memonitoring setiap bunga deposito yang akan diberikan kepada nasabah.
- f. Melakukan pelaporan setiap hari ke BI.
- g. Melakukan pembukuan terhadap dana yang masuk dari Bank lain untuk dibukukan pada rekening nasabah.

3. Bagian *Credit Support*

- a. Melakukan penilaian jaminan atau agunan untuk kredit yang akan diberikan.
- b. Melakukan BI *Checking* setiap debitur.
- c. Membuat perjanjian kredit antara Bank dengan debitur.
- d. Mempersiapkan asuransi yang akan dipakai oleh debitur.

- e. Mempersiapkan file dari master debitur.
- f. Mengadministrasikan dan memelihara dokumen debitur.
- g. Menyampaikan surat peringatan dan melakukan penagihan untuk debitur menunggak.

4. Bagian SDM & Umum

- a. Melakukan rekrutment karyawan.
- b. Melakukan administrassi file karyawan.
- c. Melakukan proses pembayaran hak karyawan.
- d. Mengalokasikan biaya uang muka.
- e. Menghitung pajak bulanan karyawan dan potongan lain-lain.
- f. Mengadministrasi absensi karyawan.
- g. Membuat laporan karyawan ke kantor pusat.
- h. Menyediakan kebutuhan ATK yang diperlukan karyawan.
- i. Menyediakan sarana dan prasarana perusahaan.
- j. Menghitung penyusutan aktiva tetap.
- k. Pemeliharaan/perawatan aktiva tetap.
- l. Memenuhi kebutuhan dan mengadministrasikan belanja modal dan ATK.
- m. Menyediakan keamanan bagi perusahaan.
- n. Menyediakan untuk keperluan pengiriman barang ke kantor pusat atau cabang lainnya.

5. Bagian EDP dan TSI

- a. Memeriksa rekonsiliasi rekening Bank

- b. Membuat laporan likuiditas.
 - c. Membuat laporan dana harian.
 - d. Membuat laporan mingguan Bank, laporan bulanan Bank, laporan bulanan umum Bank, dan sistem informasi keuangan ke Bank Indonesia.
 - e. Membuat neraca harian atau bulanan.
 - f. Mengelola buku besar cabang dari mulai entry data sampai mencetak laporan dari hasil transaksi setiap hari yang dilakukan oleh bagian operasional.
 - g. Membuat laporan cabang.
6. Audit dan ICU
- a. Memeriksa rekonsiliasi rekening Bank
 - b. Memeriksa laporan likuiditas.
 - c. Memeriksa buku besar cabang dari mulai entry data sampai cetak dan mencocokkan dengan tiket dari transaksi yang dibuat oleh bagian operasional.
 - d. Memeriksa sandi / jurnal pemindah bukuan dan validasinya.
 - e. Memeriksa neraca harian dan bulanan.
 - f. Melakukan pemeriksaan kepada setiap bagian
 - g. Melakukan exit meeting pada setiap bagian.
 - h. Melaporkan hasil dari exit meeting yang ada kepada kantor pusat.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan analisis penelitian tentang kemanfaatan kartu ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Variabel dalam penelitian ini yaitu : Kepuasan nasabah (Y), dan Penarikan tunai (X1), Setoran tunai (X2), Pembelian (X3), Transfer dana (X4), Pembayaran (X5), Pembelian (X6).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif data yang diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan kepada nasabah sebanyak 100 orang responden yang dijadikan sampel. Selanjutnya data yang diperoleh ditabulasi untuk dilakukan analisis secara kuantitatif.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat dilihat pada tabel V.1 dibawah ini.

Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	50	50
Wanita	50	50
Jumlah	100	100

Sumber : Data olahan

Dari Tabel V.1 dilihat bahwa 50 orang (50%) responden merupakan nasabah laki-laki dan 50 orang (50%) nasabah wanita. Dengan demikian jumlah nasabah laki-laki dengan nasabah wanita sama banyaknya. Dengan demikian penyebaran kuesioner sudah dilakukan dengan random.

b. Karakteristik Menurut Tingkat Usia

Usia menggambarkan tingkat kedewasaan seseorang dalam bersikap. Maka dari itu kriteria usia merupakan kriteria penting untuk ditanyakan kepada seorang responden, identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Usia

Kriteria	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Kurang 20 Tahun	24	24
20-40 tahun	65	65
Diatas 40 tahun	11	11
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan.

Dari Tabel V.2 menjelaskan bahwa yang berusia kurang 20 tahun adalah sebanyak 24 orang atau (24%), yang berusia antara 20 sampai 40 tahun adalah sebanyak 65 orang atau (65%), dan sisanya 11 orang atau (11%) yang berusia diatas 40 tahun.

c. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tingkat pekerjaan seseorang mencerminkan baik atau buruknya aktivitas perusahaan tersebut. Identitas responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3 : Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	49	49
Karyawan	24	24
Wiraswasta	27	27
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan

Dari Tabel V.3 terlihat bahwa nasabah yang pekerjaannya mahasiswa sebanyak 49 orang (49%) responden, sedangkan karyawan sebanyak 24 orang (24%) responden dan kerjanya sebagai wiraswasta sebanyak 27 orang (27%) responden.

2. Analisis Deskriptif Kualitatif

Pada deskripsi variabel ini akan diuraikan analisis hasil penelitian dalam pembahasan mengenai kemanfaatan kartu ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Ada enam variabel yang harus diteliti, yaitu Kepuasan Nasabah (Y) sebagai dependen variabel, Penarikan tunai (X1), Setoran tunai (X2), Pembelian (X3), Transfer dana (X4), Pembayaran (X5), Pembelanjaan (X₆) sebagai independen variabel.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada para nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sebanyak 100 responden. Selanjutnya data yang diperoleh ditabulasi untuk analisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini meliputi deskriptif

variabel, uji realibilitas dan validasi kuesioner setiap variabel dan analisis regresi berganda.

Adapun deskriptif kualitatif dari masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel V.4 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Apakah saudara/i merasa puas dengan kecepatan, ketepatan serta keandalan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh Bank Mandiri	49	51				100
2	Apakah saudara/i merasa puas dengan informasi yang jelas serta cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang diberikan oleh Bank Mandiri	50	49	1			100
3	Apakah saudara/i merasa puas dengan pelayanan yang sopan dan ramah yang diberikan oleh Bank Mandiri	52	47	1			100
4	Apakah saudara/i merasa puas dengan akurasi data serta jaminan keamanan diberikan oleh Bank Mandiri	60	40				100
5	Apakah saudara/i merasa puas dengan kenyamanan ruangan serta kemodrenan peralatan yang ada diberikan oleh Bank Mandiri	56	44				100
Jumlah		267	231	2			500
Persentase %		53,4	46,2	0,4			100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.4 diatas dapat dilihat hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai kepuasan nasabah dalam penggunaan kartu ATM. Dari lima pertanyaan mengenai kepuasan nasabah, responden menjawab 267 responden atau 53,4% menjawab sangat puas terhadap penggunaan kartu ATM, sedangkan 231 responden atau 46,2% menjawab puas terhadap penggunaan kartu ATM serta pelayanan dalam kecepatan, ketepatan serta keandalan dalam penyampaian jasa, informasi yang jelas serta cepat tanggap menyelesaikan keluhan, pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan keamanan, kenyamanan ruangan serta kemodrenan peralatan yang ada diberikan oleh Bank Mandiri. Dan 2 responden atau 0,4% menjawab kurang puas terhadap informasi yang jelas serta cepat tanggap menyelesaikan keluhan, dan pelayanan yang sopan dan ramah yang diberikan oleh Bank Mandiri.

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Terhadap Penarikan Tunai

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Apakah yang saudara/i rasakan dalam melakukan penarikan tunai dengan waktu yang relatif cepat yang diberikan oleh bank mandiri	55	45				100
2	Pengalaman saudara/i tentang kemudahan perintah layanan di mesin ATM	57	42	1			100
3	Apakah saudara/i merasa puas dengan ketersediaan mesin ATM yang disediakan oleh bank mandiri diberbagai lokasi/daerah.	61	39				100
Jumlah		173	126	1			300
Persentase %		57,7	42	0,3			100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai penarikan tunai. Dari tiga pertanyaan mengenai penarikan tunai, responden menjawab 173 responden atau 57,2% menjawab sangat puas terhadap penarikan tunai, sedangkan 126 responden atau 42% menjawab puas terhadap penarikan tunai dengan penarikan tunai dengan waktu yang relatif cepat, kemudahan perintah layanan di mesin ATM, ketersediaan mesin ATM yang disediakan oleh bank mandiri diberbagai lokasi/daerah. Dan 1 responden atau 0,3% menjawab kurang puas terhadap kemudahan perintah layanan di mesin ATM.

Tabel V.6 : Tanggapan Responden Terhadap Setoran Tunai

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Menurut saudara/i bahwa setoran tunai mesin ATM mempermudah untuk menabung	68	32				100
2	Apakah anda merasa puas dengan nilai nominal setoran tunai yang akan anda setor ke dalam mesin ATM yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri	64	33	3			100
3	Apakah saudara/i merasa puas dengan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh Bank Mandiri.	65	33	2			100
Jumlah		197	98	5			300
Persentase %		65,7	32,6	1,7			100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.6 diatas dapat dilihat bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai setoran tunai. Dari tiga pertanyaan mengenai setoran tunai, responden menjawab 197 responden atau 65,7% menjawab sangat puas terhadap

setoran tunai, sedangkan 98 responden atau 32,6% menjawab puas terhadap setoran tunai dengan setoran tunai mesin ATM mempermudah untuk menabung, nilai nominal setoran tunai yang akan anda setor ke dalam mesin ATM yang telah ditetapkan, dan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh Bank Mandiri. Dan 5 responden atau 1,7% menjawab kurang puas terhadap nilai nominal setoran tunai yang akan anda setor ke dalam mesin ATM yang telah ditetapkan dan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh Bank Mandiri.

Tabel V.7 : Tanggapan Responden Terhadap Pembelian

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Menurut saudara/i dalam melakukan pembayaran terhadap pembelian barang dengan menggunakan ATM	60	40				100
2	Apa yang anda rasakan dalam melakukan transaksi pembelian hanya menggunakan ATM	61	39				100
3	Apakah yang anda rasakan dengan fasilitas pembelian melalui ATM yang telah disediakan bank Mandiri diberbagai tempat pembelanjaan	83	17				100
Jumlah		204	96				300
Persentase %		68	32				100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.7 diatas dapat dilihat dapat dilihat bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai pembelian. Dari tiga pertanyaan mengenai pembelian, responden menjawab 204 responden atau 68% menjawab sangat puas terhadap pembelian melalui ATM, sedangkan 96 responden atau 32% menjawab

puas terhadap melakukan pembayaran terhadap pembelian barang dengan menggunakan ATM, melakukan transaksi pembelian hanya menggunakan ATM, fasilitas pembelian melalui ATM yang telah disediakan bank Mandiri diberbagai tempat pembelanjaan.

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Terhadap Transfer Dana

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Apakah transfer dana menggunakan ATM memberikan kepuasan kepada anda dalam melakukan transaksi	42	58				100
2	Apakah anda puas dalam melakukan transfer dana antara bank mandiri dengan sistem jaringan online	51	49				100
3	Apa yang anda rasakan dalam kecepatan transfer dana antar lain bank yang diberikan oleh Bank Mandiri	41	53	6			100
Jumlah		134	160	6			300
Persentase %		44,7	53,3	2			100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.8 diatas dapat dilihat bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai transfer dana. Dari tiga pertanyaan mengenai transfer dana, responden menjawab 134 responden atau 44,7% menjawab sangat puas terhadap transfer dana melalui ATM, sedangkan 160 responden atau 53,3% menjawab puas terhadap transfer dana menggunakan ATM memberikan kepuasan kepada anda dalam melakukan transaksi, melakukan transfer dana antara bank mandiri dengan sistem jaringan online, dan kecepatan transfer dana antar lain bank yang diberikan oleh Bank

Mandiri. Dan 6 responden atau 2% menjawab kurang puas terhadap kecepatan transfer dana antar lain Bank.

Tabel V.9 : Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Apa yang saudara/i rasakan setelah melakukan pembayaran rekening tagihan (listrik, telp, dll) melalui ATM Bank mandiri	42	58				100
2	Apakah yang saudara/i rasakan dengan transaksi tagihan pembayaran ketika sedang melakukan transaksi melalui ATM	34	66				100
3	Apa yang saudara/i rasakan terhadap kemudahan dalam perintah pembayaran di mesin ATM bank mandiri	46	50	4			100
Jumlah		122	174	4			300
Persentase %		40,7	58	1,3			100

Sumber: Data olahan

Dari Tabel V.9 diatas dapat dilihat bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai pembayaran. Dari tiga pertanyaan mengenai pembayaran, responden menjawab 122 responden atau 40,7% menjawab sangat puas terhadap pembayaran melalui ATM, sedangkan 174 responden atau 58% menjawab puas terhadap pembayaran menggunakan ATM memberikan kepuasan melakukan pembayaran rekening tagihan (listrik, telp, dll), transaksi tagihan pembayaran ketika sedang melakukan transaksi melalui ATM, kemudahan dalam perintah pembayaran di mesin ATM diberikan oleh Bank Mandiri. Dan 4 responden atau 1,3% menjawab kurang puas terhadap terhadap kemudahan dalam perintah pembayaran di mesin ATM Bank Mandiri.

Tabel V.10 : Tanggapan Responden Terhadap Pembelanjaan

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SP	P	KP	TP	STP	
1	Apa yang saudara/i merasa puas pada saat melakukan pembelian dengan menggunakan kartu ATM	50	50				100
2	Apa yang anda rasakan dengan ketersediaan mesin EDC electronic data capture (mesin penerima transaksi menggunakan atm) yang disediakan oleh bank mandiri di berbagai pusat pembelian	79	21				100
3	Saudara/i merasa puas dengan Pelayanan terminal EDC Electronic Data Capture (mesin penerima transaksi menggunakan kartu ATM) pada saat melakukan pembelian di Supermarket atau Hypermarket.	57	43				100
Jumlah		186	114				300
Persentase %		62	38				100

Sumber: Data olahan

Tabel V.10 diatas dapat dilihat bahwa bahwa hasil rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai pembelian. Dari tiga pertanyaan mengenai pembelian, responden menjawab 186 responden atau 62% menjawab sangat puas terhadap pembelian melalui ATM, sedangkan 114 responden atau 38% menjawab puas terhadap pembelian menggunakan ATM memberikan kepuasan \, ketersediaan mesin EDC electronic data capture (mesin penerima transaksi menggunakan atm) yang disediakan oleh bank mandiri di berbagai pusat pembelian, pelayanan terminal EDC Electronic Data Capture (mesin penerima transaksi menggunakan kartu ATM) pada saat melakukan pembelian di Supermarket atau Hypermarket.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui item-item atau pernyataan yang valid dalam menentukan sebuah variabel. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Untuk menentukan nilai r tabel digunakan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ yang berarti $df = 100 - 2 = 98$ dari tabel r satu sisi dengan α 5% diketahui nilai df sebesar 0,1348. Berikut hasil pengujian validitas untuk item-item variabel Kepuasan nasabah, Penarikan tunai, Setoran tunai, Pembelian, Transfeer dana, Pembayaran, Pembelanjaan kriteria dianggap valid jika nilai kolerasinya (r) > 0.30.

Tabel V.11 : Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	18.1600	1.772	.440	.553
Y1.2	18.1600	1.833	.360	.594
Y1.3	18.1400	1.718	.456	.544
Y1.4	18.0500	1.907	.342	.601
Y1.5	18.0900	1.901	.337	.604

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.11 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan nasabah dengan 5 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item Y1.5 sebesar 0,337. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.12 : Hasil Uji Validitas Penarikan Tunai**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	9.1800	.634	.383	.397
X1.2	9.1600	.661	.309	.517
X1.3	9.1200	.652	.375	.412

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.12 dapat dilihat bahwa variabel penarikan tunai dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X1.2 sebesar 0,309. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.13 : Hasil Uji Validitas Setoran Tunai**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	9.2400	.770	.385	.502
X2.2	9.3100	.721	.306	.625
X2.3	9.2900	.612	.510	.298

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.13 dapat dilihat bahwa variabel setoran tunai dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X2.2 sebesar 0,306. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.14 : Hasil Uji Validitas Pembelian

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	9.4400	.512	.419	.503
X3.2	9.4300	.450	.546	.288
X3.3	9.2100	.713	.303	.646

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.14 dapat dilihat bahwa variabel pembelian dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X3.3 sebesar 0,303. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.15 : Hasil Uji Validitas Transfer Dana

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	8.7600	.811	.454	.531
X4.2	8.7700	.825	.437	.553
X4.3	8.8300	.668	.458	.531

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.15 dapat dilihat bahwa variabel transfer dana dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X4.2 sebesar 0,437. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.16 : Hasil Uji Validitas Pembayaran

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	8.7800	.860	.400	.699
X5.2	8.8400	.762	.570	.496
X5.3	8.7800	.658	.528	.545

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.16 dapat dilihat bahwa variabel pembayaran dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X5.1 sebesar 0,400. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Tabel V.17 : Hasil Uji Validitas Pembelanjaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	9.3600	.516	.476	.389
X6.2	9.0700	.732	.302	.634
X6.3	9.2900	.531	.459	.418

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.17 dapat dilihat bahwa variabel pembelanjaan dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item X6.2 sebesar 0,302. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid.

Dari hasil uji validitas seluruh variabel, Kepuasan nasabah, Penarikan tunai, Setoran tunai, Pembelian, Transfer dana, Pembayaran dan Pembelian dinyatakan valid karena seluruh variabel memiliki nilai r diatas 0.3 (>0.3).

Selanjutnya item-item dari semua variabel yang valid tersebut akan dilakukan uji reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan dari butir-butir pernyataan yang valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *alpha cronbach's* dengan kriteria jika nilai alpha cronbachs diatas atau sama 0,6, maka dinyatakan tingkat kehandalan dari item-item yang valid tinggi dan begitu juga sebaliknya. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2007:42).

Tabel V.18 : Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0.752	Reliabel/Handal
Penarikan tunai	0.787	Reliabel/Handal
Setoran tunai	0.797	Reliabel/Handal
Pembelian	0.801	Reliabel/Handal
Transfer dana	0.808	Reliabel/Handal
Pembayaran	0.818	Reliabel/Handal
Pembelian	0.800	Reliabel/Handal

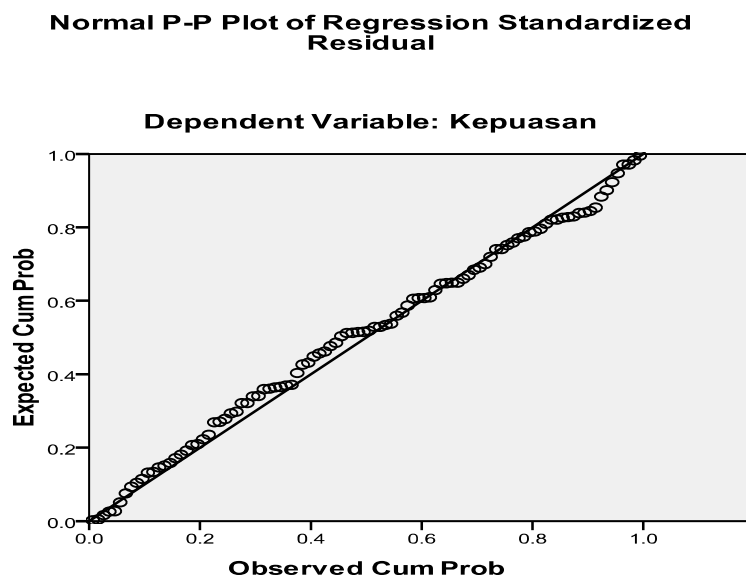
Sumber : Data Olahan

C. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate* khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini untuk menguji normalitas data menggunakan *normal probability plot* , kriteria yang digunakan adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai dengan $P >$

0,05, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data pada variabel *probability plot* yang diteliti terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas disajikan sebagai berikut terlihat pada gambar V.1 dibawah ini.

Gambar V.1 : Kurva Normalitas



Dari *normal probability plot* diatas dapat dilihat secara seksama bahwa data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas data.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru) dilakukan analisis statistik. Berdasarkan hasil penelitian perhitungan SPSS versi 17,0 maka, diperoleh data-data sebagai berikut:

Tabel V.19 : Hasil Analisa Regresi Kepuasan Nasabah Terhadap Variabel Bebas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.880	2.655		.331	.741		
Penarikan	.556	.119	.375	4.659	.000	.758	1.319
Setoran	.286	.124	.202	2.301	.024	.635	1.574
Pembelian	.269	.115	.170	2.334	.022	.922	1.085
Transfer	.051	.099	.001	1.995	.988	.905	1.105
Pembayaran	.023	.096	.018	2.245	.807	.952	1.050
Pembelanjaan	.484	.130	.315	3.715	.000	.682	1.467

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel V.19 dapat diketahui bahwa persamaan Regresi Linier

Berganda dalam analisis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

$$Y = 0,880 + 0,556X_1 + 0,286X_2 + 0,269X_3 + 0,051X_4 + 0,023X_5 + 0,484X_6 + e$$

Penjelasan :

1. Konstan sebesar 0,880 menyatakan bahwa jika variabel independen tetap maka variabel dependen sebesar 0,880.
2. Hasil regresi menunjukkan variabel penarikan tunai sebesar 0,556 yang menyatakan bahwa penarikan tunai mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 55,6%.
3. Hasil regresi menunjukkan variabel setoran tunai sebesar 0,286 yang menyatakan bahwa setoran tunai mengalami peningkatan sebesar 1, maka

variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 28,6%.

4. Hasil regresi menunjukkan variabel pembelian sebesar 0,269 yang menyatakan bahwa pembelian mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 26,9%.
5. Hasil regresi menunjukkan variabel transfer dana sebesar 0,051 yang menyatakan bahwa transfer dana mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 5,1%.
6. Hasil regresi menunjukkan variabel pembayaran sebesar 0,023 yang menyatakan bahwa penarikan tunai mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 2,3%.
7. Hasil regresi menunjukkan variabel pembelanjaan sebesar 0,484 yang menyatakan bahwa pembelanjaan mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kepuasan nasabah) juga akan mengalami peningkatan sebesar 48,4%.

E. Analisis Koefisien Kolerasi Berganda

Untuk mengetahui nilai koefisien kolerasi berganda (R) dapat dilihat pada tabel V.20 berikut ini:

Tabel V.20: Hasil Koefisien Berganda (R) dan Koefisien Determinasi Berganda (R)Square

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.737 ^a	.543	.514	1.12754	1.802

a. Predictors: (Constant), Pembelanjaan, Pembelian, Pembayaran, Transfer, Penarikan, Setoran

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel V.20 maka, dapat diketahui bahwa variabel bebas dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0.737 atau 73,3%. menunjukkan adanya hubungan linier yang kuat dan positif antara variabel bebas dengan variabel terikat.

F. Koefisien Determinasi Berganda (R)Square

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan variabel X terhadap Y. Berdasarkan tabel V.20 dapat diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.543 atau sebesar 54,3%. Hal ini menunjukkan bahwa keenam variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan dan memberikan sumbangan terhadap variabel terikat sebesar 54,3% sedangkan sisanya 45,7% dapat diterangkan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Uji F (F Test)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas secara bersama-sama (Simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel V.21 : Uji F**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.515	6	23.419	18.421	.000 ^a
	Residual	118.235	93	1.271		
	Total	258.750	99			

a. Predictors: (Constant), Pembelanjaan, Pembelian, Pembayaran, Transfer, Penarikan, Setoran

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.21 dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 dapat dilihat nilai F hitung sebesar $18.421 > 2.31$ F tabel dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kemanfaatan kartu ATM dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dapat diterima.

2. Uji t (Kolerasi Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Berdasarkan perhitungan SPSS maka dapat diketahui hasil analisis koefisien regresi dapat dilihat pada tabel V.19 pada t hitung.

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individul atau parsial. Untuk menganalisa pengaruh masing-masing variabel bebas maka, dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

1. Variabel penarikan tunai menunjukkan nilai t hitung sebesar $4.659 >$ dari t tabel 1.984, hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan variabel penarikan tunai

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

2. Variabel setoran tunai menunjukkan nilai t hitung sebesar $2.301 >$ dari t tabel 1.984 hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan variabel setoran tunai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.
3. Variabel Pembelian menunjukkan nilai t hitung sebesar $2.334 >$ dari t tabel 1.984 hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan menunjukkan bahwa variabel pembelian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.
4. Variabel Transfer dana menunjukkan nilai t hitung sebesar $1.995 >$ dari t tabel 1.984 hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan menunjukkan bahwa variabel transfer dana tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.
5. Variabel Pembayaran menunjukkan nilai t hitung sebesar $2.245 >$ dari t tabel 1.984 hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan menunjukkan bahwa variabel pembayaran tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.
6. Variabel Pembelanjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar $3.715 >$ dari t tabel 1.984 hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan menunjukkan bahwa variabel pembelanjaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Dari hasil pengujian masing-masing variabel bebas diatas maka, dapat disimpulkan bahwa enam variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji analisis kemanfaatan kartu ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data yang di peroleh, maka dapat di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan koefisien kolerasi berganda (R) Sebesar 0.737 menunjukkan adanya hubungan linier positif antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Dari hasil koefisien determinasi sebesar 0.543 atau sebesar 54,3%. Hal ini menunjukkan bahwa keenam variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan dan memberikan sumbangan terhadap variabel terikat sebesar 54,3% sedangkan sisanya 45,7% dapat diterangkan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Dari nilai F hitung sebesar 18.421 > 2.31 F tabel dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kemanfaatan kartu ATM dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dapat diterima.
4. Hasil uji parsial (Uji t) hitung dari keenam variabel bebas yaitu: Penarikan tunai (4.659), Setoran tunai (2.301), Pembelian (2.334), Transfer dana (1.995), Pembayaran (2.245) dan Pembelanjaan (3.715). Dapat disimpulkan bahwa

keenam variabel berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 1.984.

5. Hasil deskripsi setiap variabel dengan 3 pertanyaan, dengan variabel penelitian kemanfaatan kartu ATM yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan dapat dilihat bahwa responden menjawab sangat puas artinya responden sangat puas sekali dengan kemanfaatan kartu ATM dan pelayanan Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran :

1. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru hendaknya harus bisa memberi pelayanan yang lebih baik lagi pada nasabah karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.
2. Memperhatikan pelayanan yang di berikan oleh karyawan. Pelayanan merupakan persaingan antara perusahaan dengan perusahaan lainnya untuk menarik nasabah untuk menjadi nasabah.
3. Hal yang penting diperhatikan lagi, jika pencapaian nasabah semakin menurun dari tahun sebelumnya, hendaknya perlu dilihat kembali faktor-faktor apa saja penyebabnya yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung
- Depag RI, **Al Qur'an dan Terjemahannya Al-Jumanatul 'Ali**, 2004, J-ART, Bandung.
- Fandy Tjiptono, (2005) **Prinsip prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Ghozali, imam. (2007). **Aplikasi analisa multivariate dengan program SPSS. PBUD**, Semarang.
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Edisi 1, Erlangga, Jakarta.
- Malayu S.P. Hasibuan, (2001), **Dasar-dasar Perbankan**, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Monarita, (2006), **Pengaruh persepsi kemanfaatan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri tbk Medan**, skripsi USU Medan
- Payne, Adrian, (2002), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Philip Kotler. (2001), **Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Prenhallindo**, Yogyakarta.
- Santoso, Ruddy Tri., **Mengenal Dunia Perbankan**, Penerbit Andi Offset, Solo, 2001.
- Soetjipto, (2005), **Service Quality**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiarto Endar, (2002), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Umar Husein, (2003). **Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen**, penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zulian Yamit, (2001), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta.

(<http://dianradytia.files.wordpress.com/2010/02/25.produk-produkbank>) Diakses
Maret 2011.

(<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/91-pengertian-ATM.pdf>)
Diakses Maret 2011.

(<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/91-pengertian-ATM.pdf>)
Diakses Maret 2011.

(www.kafeilmu.co.cc/tema.pengertiankartuATM.html). Diakses Maret 2011.